FA151589

ISSN 0335-3931

norme européenne
norme française

NF EN 15696
Décembre 2008

Indice de classement : **X 50-360**

ICS : 03.80.30 ; 55.220

Self-stockage

Spécification pour les services de self-stockage

E : Self storage — Specification for self storage services
D : Selbsteinlagerung — Anforderungen an Selbsteinlagerungsdienstleistungen

© AFNOR 2008 — Tous droits réservés

Norme française homologuée

par décision du Directeur Général d'AFNOR le 26 novembre 2008 pour prendre effet le 26 décembre 2008.

Correspondance

La Norme européenne EN 15696:2008 a le statut d'une norme française.

Analyse

Le présent document fixe les exigences s'appliquant à la mise à disposition d'espace de self-stockage et de services associés pour les particuliers et les professionnels.

Descripteurs

Thésaurus International Technique : stockage, service, accès, vente, condition de vente, contrat, garantie, sécurité, exigence, relation client fournisseur, bâtiment, fermeture, verrouillage, espace de rangement, taille, information, après-vente, gestion, risque, système d'alarme, protection contre l'incendie, formation, personnel, interdiction, liste.

Modifications

Corrections

Éditée et diffusée par l'Association Française de Normalisation (AFNOR) — 11, rue Francis de Pressensé — 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Tél. : + 33 (0)1 41 62 80 00 — Fax : + 33 (0)1 49 17 90 00 — www.afnor.org

© AFNOR 2008

AFNOR 2008

1er tirage 2008-12-F

NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM
EUROPEAN STANDARD

EN 15696

Novembre 2008

ICS : 03.80.30 ; 55.220

Version française

Self-stockage — Spécification pour les services de self-stockage

Selbsteinlagerung — Anforderungen an Selbsteinlagerungsdienstleistungen

Self storage — Specification for self storage services

La présente Norme européenne a été adoptée par le CEN le 5 octobre 2008.

Les membres du CEN sont tenus de se soumettre au Règlement Intérieur du CEN/CENELEC, qui définit les conditions dans lesquelles doit être attribué, sans modification, le statut de norme nationale à la Norme européenne.

Les listes mises à jour et les références bibliographiques relatives à ces normes nationales peuvent être obtenues auprès du Centre de Gestion ou auprès des membres du CEN.

La présente Norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français). Une version dans une autre langue faite par traduction sous la responsabilité d'un membre du CEN dans sa langue nationale et notifiée au Centre de Gestion, a le même statut que les versions officielles.

Les membres du CEN sont les organismes nationaux de normalisation des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

CEN

COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Europäisches Komitee für Normung
European Committee for Standardization

Centre de Gestion : rue de Stassart 36, B-1050 Bruxelles

© CEN 2008 Tous droits d'exploitation sous quelque forme et de quelque manière que ce soit réservés dans le monde entier aux membres nationaux du CEN.

Réf. n° EN 15696:2008 F

Sommaire (fin)

Page

13 Mode d'emploi 11

14 Ressources humaines 11

15 Mise en application de la norme 11
15.1 Communication de la norme 11
15.2 Application, contrôle et examen des responsabilités pour la norme 12
15.3 Élimination des services inférieurs aux normes 12
15.4 Actions correctives 12

16 Déclarations de conformité 12

Annexe A (normative) Liste des marchandises interdites 13

Introduction

La présente norme européenne a été élaborée très tôt dans le processus de développement de services de self-stockage au sein de l'Union européenne, afin de promouvoir une approche client pour la fourniture aux professionnels et aux particuliers d'un espace de stockage en accès direct.

En raison des diverses implications liées à la fourniture de tels services, il est admis que le cadre législatif applicable puisse être soumis à des modifications et il est ainsi vivement recommandé que les prestataires de services mettent en place un système permettant d'identifier les législations européennes, nationales ou locales, applicables à de telles installations et qu'ils garantissent la prise en compte des modifications dès qu'elles surviennent.

1 Domaine d'application

La présente Norme européenne fixe les exigences s'appliquant à la mise à disposition d'espace de self-stockage et de services associés pour les particuliers et les professionnels.

2 Termes et définitions

Pour les besoins du présent document, les termes et définitions suivants s'appliquent.

2.1
self-stockage
système de stockage dans lequel le prestataire de services attribue, dans le cadre d'un contrat de self-stockage, une unité de stockage déterminée et sécurisable pour laquelle le client dispose d'un droit d'accès exclusif

2.2
site de self-stockage
bâtiment ou autre zone désignée dans lequel/laquelle se déroule le self-stockage

2.3
unité de self-stockage
unité
unité d'espace de stockage individuelle, indépendante et sécurisable qui, une fois occupée, est statique dans une installation de self-stockage

2.4
sol en dur
surface permanente et spécialement conçue (ex. : pavée, goudronnée ou bétonnée) permettant un bon écoulement des eaux pluviales

2.5
éléments naturels
conditions météorologiques prévalant généralement à proximité du site de self-stockage

2.6
prestataire de services
entité fournissant le service de self-stockage à titre commercial

2.7
contrat de self-stockage
contrat écrit entre le prestataire de services et le client au titre duquel ce dernier a le droit d'utiliser une ou plusieurs unités de self-stockage, conformément aux conditions générales définies

— une protection anti-incendie, incluant la fourniture :

- dans tout bâtiment, d'un système de détection et d'alarme anti-incendie capable de déclencher au minimum un signal sonore et d'alerter un système de surveillance à distance ;
- d'équipements de prévention et d'extinction d'incendie, adaptés à la protection des biens stockés et capables de contenir ou d'éteindre les incendies ;
- des modes d'emploi nécessaires ;

— une signalisation interne informant spécialement les clients sur les exigences en matière d'hygiène et de sécurité, d'interdiction de fumer et de règlement anti-incendie et sur les marchandises interdites ;

— la réduction de son impact sur l'environnement (grâce à l'utilisation d'éclairages programmés fonctionnant avec la détection des mouvements, d'ampoules à bon rendement énergétique, de projets de construction à bon rendement énergétique, d'isolations, de politiques de recyclage et d'autres équipements ou pratiques).

3.4 Équipements de manutention

3.4.1 Le prestataire de services doit fournir au client des équipements de manutention, en fonction du type et de l'état de l'installation.

3.4.2 Les équipements de manutention fournis doivent être conservés en bon état de fonctionnement et conformes à la législation nationale et locale.

4 Unités de self-stockage

4.1 Construction et état général des unités

Les unités doivent être :

— mises à disposition en bon état ;

— conçues de manière à fournir un espace de stockage indépendant verrouillable fournissant une protection contre les éléments naturels ; elles peuvent être fermées et sécurisées via des panneaux de commande, des lecteurs de cartes à fente, des cadenas ou d'autres mécanismes de verrouillage fournis par le prestataire de services ou par le client ;

NOTE Il est recommandé d'accorder la préférence à l'utilisation de matériaux robustes tels que l'acier ou la brique.

— sécurisées contre tout accès (autre que l'entrée forcée ou d'autres moyens illégaux) via des unités adjacentes, des couloirs et des combles.

4.2 Fermeture des unités

Les moyens de fermeture doivent être capables d'empêcher l'accès non autorisé (pour les accès autorisés, voir 7.2, 7.3 et 7.4) autre que par l'entrée forcée ou d'autres moyens illégaux.

4.3 Accès aux unités

Le prestataire de services doit garantir :

— que les moyens d'accès sont éclairés lorsqu'ils sont utilisés ; l'intensité de l'éclairage doit être suffisante pour garantir une manutention et un accès sans danger ;

— qu'il existe une installation pour les clients afin qu'ils accèdent à leurs unités, à partir d'un sol dur pour le dépôt et le retrait de leurs marchandises ;

— qu'il existe un espace de circulation suffisant pour accéder à chaque unité de stockage.

— le fait que le prestataire de services n'assure pas les marchandises stockés dans le cadre du contrat et que le client doive les assurer ;

— la fin du contrat et la période de préavis ;

— l'utilisation de données personnelles.

6.1.6 Le client ne doit pas stocker les marchandises dans la ou les unités correspondantes avant d'avoir signé le contrat de self-stockage.

6.2 Justificatif d'identité et d'adresse

Avant de signer le contrat de self-stockage, le prestataire de services doit, conformément à la législation nationale et/ou locale, demander les pièces suivantes et en conserver une copie :

— un justificatif de l'identité du client ;

— une déclaration et/ou un justificatif de l'adresse actuelle ;

— dans le cas d'une entreprise ou d'une organisation, un justificatif de la représentation légale.

En cas de non-présentation, le prestataire de services ne doit pas conclure le contrat.

Pendant la durée du contrat, le client doit informer le prestataire de services par écrit de toutes modifications de ses coordonnées de contact.

6.3 Déclaration d'assurance des marchandises du client

Le prestataire de services ne doit conclure le contrat que si le client déclare que la totalité des marchandises à stocker sont couvertes par une assurance dont la valeur est déterminée et déclarée par le client.

7 Pendant la période du contrat

7.1 Emménagement

Le prestataire de services doit accompagner le client jusqu'à sa ou ses unité(s) et l'informer des moyens d'emménagement, de la procédure d'évacuation en cas d'incendie et de la politique relative à l'interdiction de fumer.

NOTE Il est recommandé qu'avant tout emménagement à l'unité le prestataire de services vérifie que celle-ci est vide et en bon état. Il est recommandé qu'avant ou pendant tout emménagement, le prestataire de services vérifie que le client est satisfait de l'unité qui lui a été attribuée.

7.2 Accès du client à l'unité

Il convient que tout accès, autre que dans les circonstances indiquées dans le paragraphe 7.3, à une unité attribuée, soit uniquement autorisé au client avec lequel un contrat de self-stockage a été conclu ou à toute personne autorisée par le client.

7.3 Accès du prestataire de services aux unités

7.3.1 Si le prestataire de services doit accéder à une unité en l'absence du client, il doit, sauf en cas de force majeure, consigner cet événement à l'aide de photos, vidéos ou témoignages indépendants, qui doivent être mis à disposition du client.

7.3.2 Excepté ce qui est mentionné aux paragraphes 7.3.3 et 7.3.4, le prestataire de services ne peut accéder à une unité occupée que si le client en a été préalablement informé 7 jours avant par écrit, dans un courrier lui expliquant la raison de cet accès : par exemple pour permettre au prestataire de services de vérifier l'état de l'unité ou d'effectuer des travaux, de la maintenance ou des réparations sur l'unité ou sur des installations adjacentes.

12 Gestion des risques

12.1 Marchandises interdites

Le prestataire de services doit inclure dans tout contrat de self-stockage la liste des marchandises interdites et doit afficher visiblement ces mêmes informations au moyen de panneaux placés dans l'ensemble de l'installation de stockage.

NOTE L'Annexe A contient une liste des marchandises interdites à partir de leurs caractéristiques. Le prestataire de services peut compléter cette liste à sa discrétion.

12.2 Mesures anti-terrorisme et anti-criminalité

En plus des mesures de sécurité énoncées au paragraphe 3.1, le prestataire de services doit établir et appliquer les procédures pour :

— les copies des justificatifs d'identité du client à classer conformément aux réglementations nationales,

— la formation des employés devant les aider à identifier et signaler tout comportement suspect.

Il est recommandé que le règlement du premier paiement au moins s'effectue par chèque, carte de crédit/débit, prélèvement direct ou tout autre moyen enregistré de manière univoque, en fonction uniquement des restrictions législatives.

12.3 Plan anti-sinistre

Le prestataire de services doit mettre en place un plan anti-sinistre.

13 Mode d'emploi

Le prestataire de services doit établir et appliquer un manuel opératoire adapté aux objectifs et à la taille de l'entreprise, en facilitant l'accès de ses employés aux copies.

14 Ressources humaines

Le prestataire de services doit établir et appliquer des procédures relatives au recrutement et à la formation de ses employés en fonction des missions à effectuer et doit consigner :

— les instructions et procédures de travail (voir l'Article 13) appropriées à chaque fonction dans l'entreprise ;

— le niveau de compétence requis de la part des employés occupant ces fonctions ;

— la formation requise et effectuée, ainsi que le niveau atteint, pour chaque employé.

15 Mise en application de la norme

15.1 Communication de la norme

Le prestataire de services doit établir et appliquer des procédures permettant de garantir que tous les employés sont informés des objectifs généraux de la norme et des détails spécifiques de la norme dans la mesure où ils affectent l'activité quotidienne de chaque employé.

Annexe A
(normative)
Liste des marchandises interdites

1) Les denrées alimentaires ou périssables, sauf correctement emballées de manière à être protégées de la vermine et de ne pas l'attirer ;
2) oiseaux, poissons, animaux ou autres créatures vivantes ;
3) matériaux ou liquides combustibles ou inflammables comme le gaz, la peinture, l'essence, l'huile ou les solvants de nettoyage ;
4) les armes à feu et armes illégales ;
5) les explosifs et les munitions ;
6) les produits chimiques, les matières radioactives, les agents biologiques ;
7) les déchets toxiques, l'amiante ou autres matériaux de nature potentiellement dangereuse ;
8) les biens d'où émanent des fumées ou odeurs ;
9) les substances illégales, biens illégaux ou marchandises illégalement obtenues ;
10) les gaz comprimés.